



O seu site é importante! Como é usada esta ferramenta crucial nos serviços de informação parlamentar dos 27 UE = *Your website is important!* How this crucial tool is used in the parliamentary information services of the 27 EU

*Rita Aleixo^a, Carla Barroso^b, Leonor Calvão Borges^c, Margarida Cabral^d,
Elisabete Revez^e*

^a Assembleia da República, Portugal, rita.aleixo@ar.parlamento.pt

^b Assembleia da República, Portugal, carla.barroso@ar.parlamento.pt

^c Assembleia da República, Portugal, leonor.borges@ar.parlamento.pt

^d Assembleia da República, Portugal, margarida.cabral@ar.parlamento.pt

^e Assembleia da República, Portugal, elisabete.revez@ar.parlamento.pt

Resumo

Na sociedade da informação e conhecimento, a importância dos *websites* como forma de acesso à informação é fulcral para conectar de forma imediata e 24x7 com os cidadãos.

Reconhecendo o papel que, de uma forma geral, os serviços de informação desempenham na garantia do acesso e difusão da informação, possibilitando o conhecimento, o objetivo deste trabalho é identificar a informação contida nos *websites* das Bibliotecas e Serviços de Investigação parlamentares das câmaras baixas nos países da União Europeia. A informação disponibilizada foi aferida tendo em conta as características de clareza, de sentido de oportunidade, de relevância e disponibilidade, indo ao encontro das linhas orientadoras internacionalmente estabelecidas para este tipo de serviços, garantindo não só o acesso como a produção de conhecimento.

Para o efeito, o trabalho desenvolve-se em duas fases: uma revisão da literatura sobre a qualidade dos *websites* de serviços de informação, seguido da observação exploratória dos referidos *websites* com recolha de informação através de uma grelha de análise predefinida.

Os dados recolhidos demonstram a presença regular e o destaque das Bibliotecas parlamentares face aos Serviços de Investigação. Denota-se, ainda, um trabalho de divulgação incipiente dos serviços face à Biblioteca.

Palavras-chave: Acesso à Informação, Bibliotecas parlamentares, Serviços de Investigação parlamentares, *websites*

Introdução

Na sociedade da informação e conhecimento, a importância dos *websites* como forma de acesso à informação é fulcral para conectar de forma imediata e 24x7 com os cidadãos.

Nos serviços de informação, essa disponibilização de informação através dos respetivos *websites* pode ser vista como uma sucursal eletrónica dos mesmos (Velasquez & Evans, 2018), devendo assim cumprir

critérios de “*findability*”, usabilidade e, de uma forma geral, de qualidade na sua organização, disponibilização e atualização.

As instituições parlamentares, através dos seus serviços de informação, mormente as Bibliotecas e Serviços de Investigação, têm também feito o seu caminho nessa disponibilização 24x7 através dos seus *websites*.

Assim, o objetivo deste trabalho é identificar a informação contida nos *websites* das Bibliotecas e Serviços de Investigação parlamentares das câmaras baixas nos países da União Europeia e verificar se a informação disponibilizada se apresenta de uma forma clara, facilmente pesquisável e de acordo com linhas orientadoras internacionalmente estabelecidas para este tipo de serviços, garantindo não só o acesso como a produção de conhecimento.

Método

O trabalho foi desenvolvido mediante estudo exploratório da temática, utilizando uma abordagem mista. Num primeiro momento, procedeu-se à revisão de literatura no âmbito da avaliação e qualidade de *websites* de serviços de informação. Esta pesquisa foi realizada durante o mês de agosto de 2022, em torno das expressões “*website* de serviços de informação” e “avaliação de *website* de serviços de informação”, tanto em português como em inglês, francês e espanhol.

Num segundo momento, na sequência do levantamento do estado da arte, e porque nem todos os parlamentos são unicamerais, procedeu-se à observação dos *websites* das câmaras baixas dos 27 parlamentos da União Europeia, mediante a listagem disponibilizada no *website* da Assembleia da República¹. A observação direta destes *websites* foi feita mediante o preenchimento de uma grelha pré-estabelecida, constituída por 25 parâmetros de análise adaptada de Velasquez & Evans (2018) (Imagem 1), durante o mês de setembro de 2022, com os dados sendo carregados e trabalhados em tabelas Excel.

Nesta observação direta, a pesquisa pelos serviços em estudo – Bibliotecas e Serviços de Investigação – iniciou-se pela versão dos *websites* em inglês e francês, isto em *websites* de câmaras baixas de países com línguas oficiais que não as dominadas pelas investigadoras. Contudo, em *websites* onde a versão inglesa e francesa disponibilizava pouca ou nenhuma informação sobre os serviços, optou-se por efetuar a tradução dos *websites* das câmaras em análise na sua língua nativa, usando para tal ferramentas de tradução, se disponibilizadas, ou o *Google Translate*, tanto na versão ferramenta disponibilizada pelos *browsers* utilizados (*Microsoft Edge* e *Google Chrome*) como na sua versão *website*.

Em outros casos, onde a informação sobre estes serviços se encontrava apresentada de forma dispersa e nem sempre clara, houve também a necessidade de recorrer ao organograma da respetiva Câmara para atestar a existência dos mesmos.

A observação registou também um outro conjunto de dados decorrentes da análise dos *websites*, que foram analisados qualitativamente com base numa grelha de classificação das funções dos serviços com 6 critérios, adaptada de Amaral & Souza (2008).

Bibliotecas	Serviços de Investigação
1. Nome da biblioteca	1. Nome do serviço de investigação
2. Endereço da biblioteca (físico e postal)	2. Endereço do serviço (físico e postal)
3. Número de telefone da biblioteca	3. Número de telefone do serviço de investigação
4. Contacto online (endereço de e-mail ou formulário de contato online)	4. Contacto online (endereço de e-mail ou formulário de contato online)
5. Horário de funcionamento	5. Horário de funcionamento
6. Nomes dos membros do conselho da biblioteca	
7. <i>Link</i> para o catálogo online	7. <i>Link</i> para publicações online
8. <i>Link</i> para serviços colaborativos	8. <i>Link</i> para serviços colaborativos
9. Descrição dos serviços de biblioteca disponíveis para utilizadores	9. Descrição dos serviços disponibilizados
10. Conteúdo atual do <i>website</i> indicado por uma data da última atualização ou última revisão	10. Conteúdo atual do <i>website</i> indicado por uma data da última atualização ou última revisão
11. Mistura de texto e imagens	11. Mistura de texto e imagens
12. Eventos da biblioteca promovidos na página	12. Eventos do serviço de investigação promovidos na página
13. Caixa de pesquisa presente	13. Caixa de pesquisa presente
14. Local para fornecer <i>feedback</i> sobre o <i>website</i>	14. Local para fornecer <i>feedback</i> sobre o <i>website</i>
15. Utilizadores	15. Utilizadores
16. Local para pedir ajuda	16. Local para pedir ajuda
17. Imagem ou ícone ou outro gráfico usado para representar a biblioteca	17. Imagem ou ícone ou outro gráfico usado para representar o serviço de investigação
18. O <i>website</i> emprega algumas tecnologias da Web 2.0 como <i>blogs</i> ou <i>wikis</i> ou referência a um perfil de rede social.	18. O <i>website</i> emprega algumas tecnologias da Web 2.0 como <i>blogs</i> ou <i>wikis</i> ou referência a um perfil de rede social.
19. Novas aquisições	
20. Proposta de aquisições	
21. Conta utilizador e possibilidade de fazer lista de favoritos	
22. História da biblioteca	
23. Proveniência do acervo	
24. Restituições	
25. Regulamento	

Imagem 1 – Parâmetros de análise.

Resultados e discussão

Dos dados observados nos *websites* das câmaras baixas dos 27 parlamentos da União Europeia, constata-se que a maioria dos parlamentos possui os dois serviços (Gráfico 1), registando apenas um parlamento sem Biblioteca, caso da Estónia, e dois sem Serviço de Investigação, França e Malta. Na Irlanda existe apenas um serviço com as duas valências.

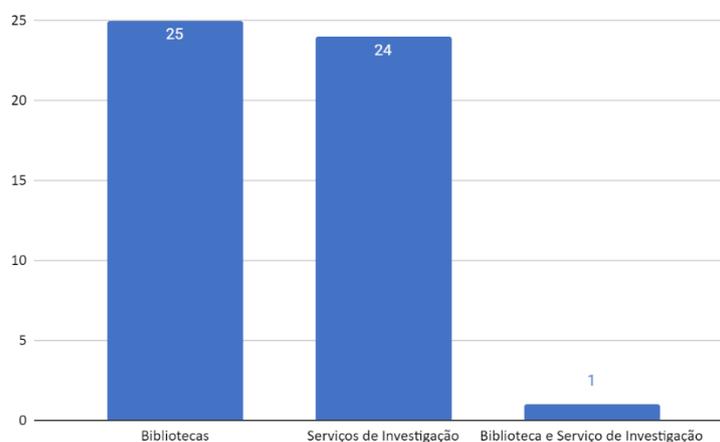


Gráfico 1 – Número de Bibliotecas e Serviços de Investigação parlamentares.

Contudo, a informação sobre estes serviços é apresentada de forma não homogénea, e nalguns casos, pouco clara, obrigando a que o cidadão a procure ativamente, sendo de realçar que, de uma forma geral, a existência de Bibliotecas parlamentares, é identificada na página principal do parlamento, enquanto nos Serviços de Investigação tal não acontece.

Existe ainda uma grande disparidade entre a identificação e acesso à informação destes dois serviços de informação. De facto, dos 25 pontos analisados, aqueles referentes à identificação dos serviços, correspondentes às perguntas 1 a 5 e 17 (ver Gráfico 2) surgem maioritariamente nas Bibliotecas (entre 32% e 100%).

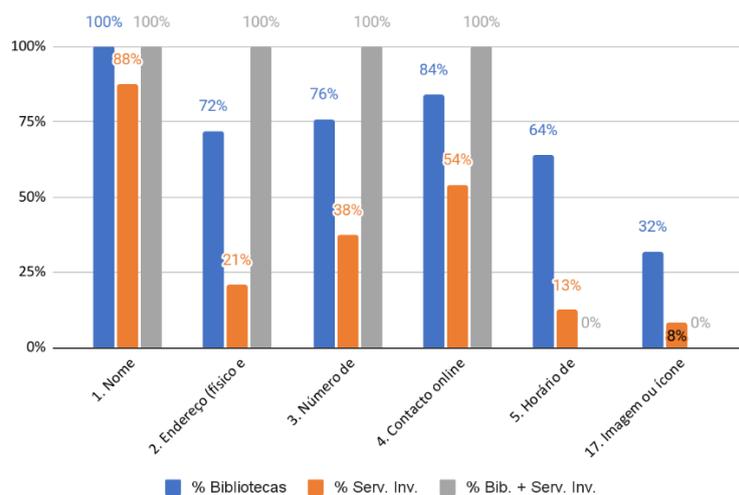


Gráfico 2 – Identificação dos serviços.

Nos Serviços de Investigação, a prioridade é dada à disponibilização do contacto *online*, sendo a informação sobre endereço físico escassa (21%), e a do horário de funcionamento pouco significativa (apenas 13%), o que parece estar de acordo com as suas finalidades e tipos de utilizadores (Gráfico 3).

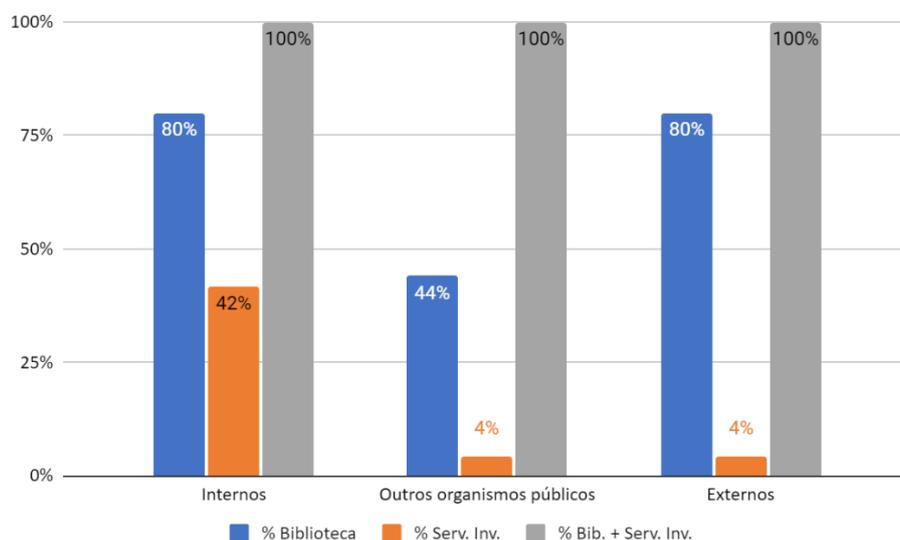


Gráfico 3 – Tipos de utilizadores.

De facto, enquanto as Bibliotecas estão abertas ao público externo e dispõem de uma sala de leitura que permite a consulta in loco, no caso dos Serviços de Investigação verifica-se que o seu público-alvo são os parlamentares, grupos parlamentares e serviços do parlamento, logo público interno, não existindo sequer evidência de possuírem alguma sala de consulta. Não é assim de estranhar que 76% das Bibliotecas divulguem a descrição dos serviços e produtos que oferecem, número esse que desce para 58% nos Serviços de Investigação (Gráfico 4).

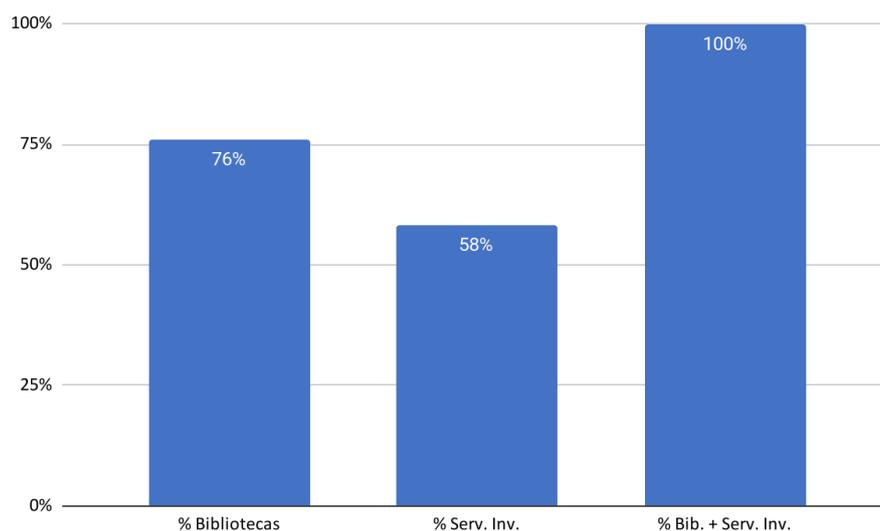


Gráfico 4 – Descrição dos serviços disponíveis.

De igual forma, a disponibilização do catálogo ao público é feita em 80% das Bibliotecas, subindo aqui a percentagem dos Serviços de Investigação que disponibilizam as suas publicações (71%) (Gráfico 5).

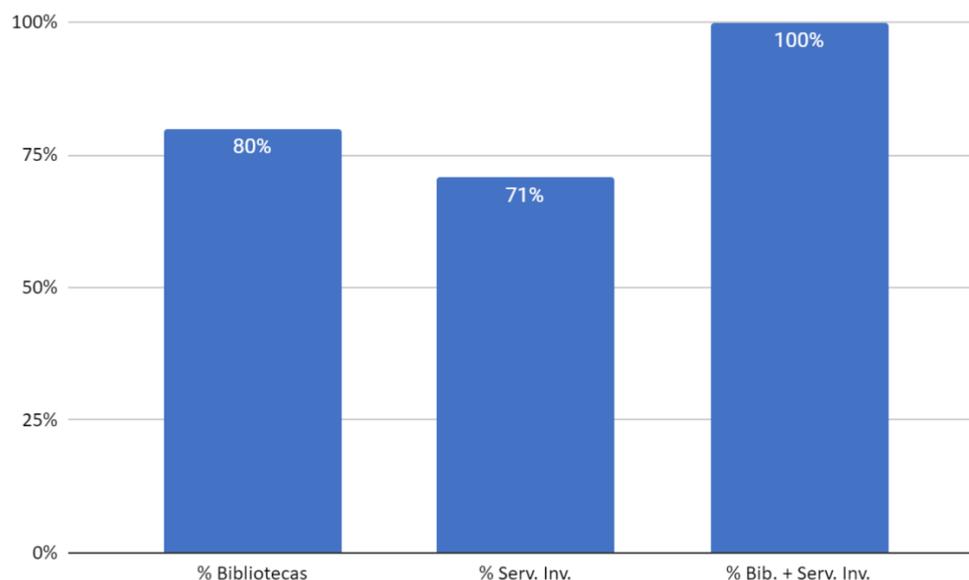


Gráfico 5 – Disponibilização de catálogo / publicações *online*.

Verificou-se ainda a presença de mais informação relativa às Bibliotecas parlamentares (Gráfico 6), em grande parte por se tratarem de instituições de memória com responsabilidade sobre fundo patrimonial (história, proveniência do acervo e restituições), mas também por estarem abertas a público externo (regulamento, conta de utilizador, novas aquisições e proposta de novas aquisições).

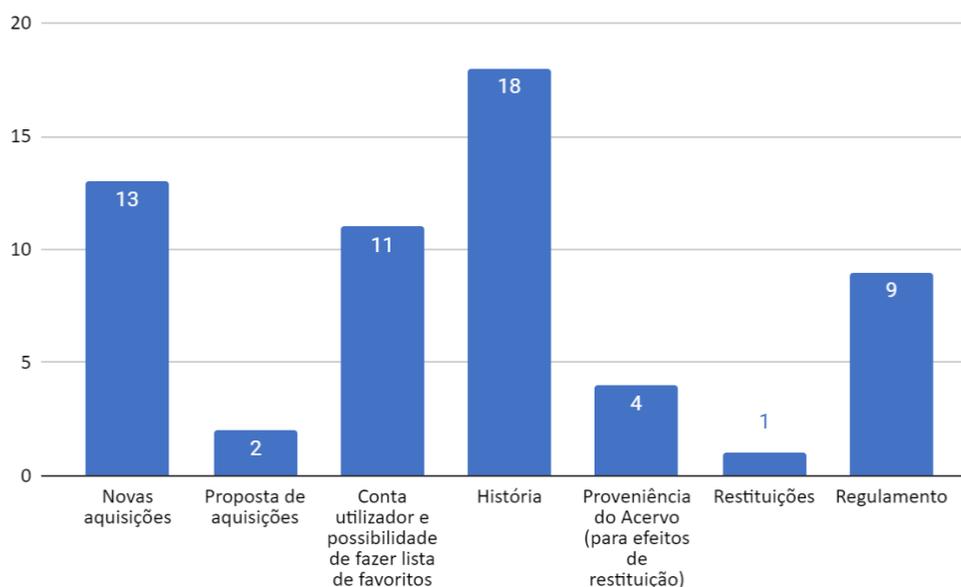


Gráfico 6 – Mais informação disponibilizada pelas Bibliotecas.

Quanto à classificação dos conteúdos dos *websites* (Gráfico 7), a maioria das Bibliotecas apresenta

funções informacionais, institucionais, de referência, pesquisa e comunicação. No que respeita às funções instrucionais e promocionais a percentagem desce substancialmente, o que pode ser explicado pelo facto da maioria dos parlamentos ter gabinetes de comunicação responsáveis pela difusão de conteúdos dos serviços, incluindo os de informação.

No que concerne aos Serviços de Investigação verifica-se sobretudo a função informacional e de pesquisa.

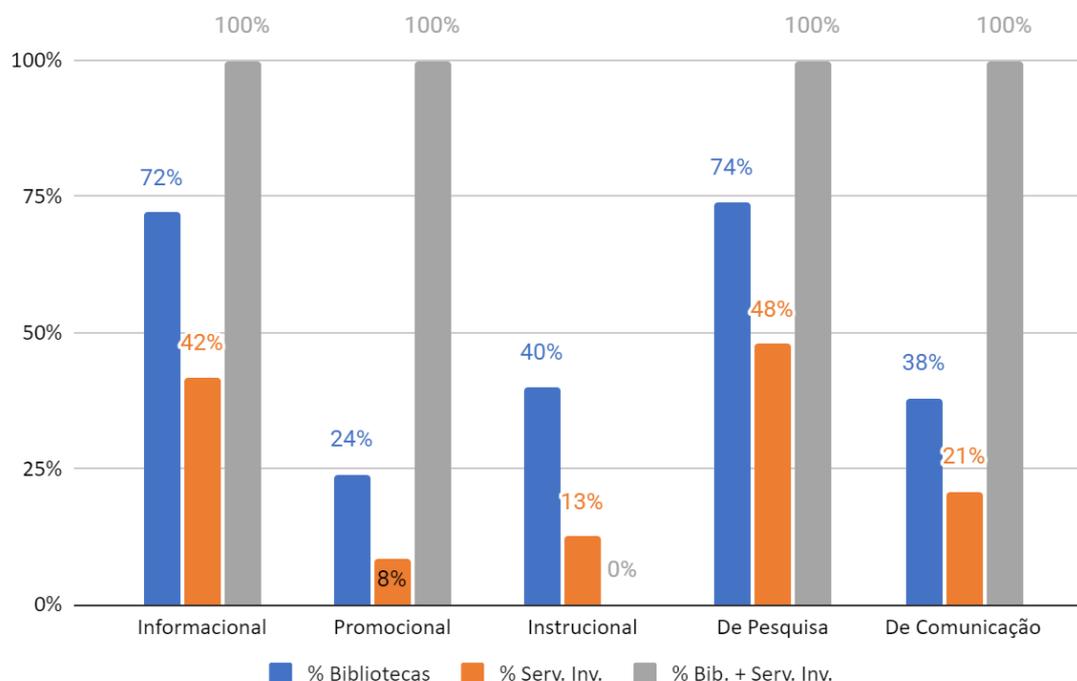


Gráfico 7 – Análise qualitativa.

Na função informacional 72% das Bibliotecas parlamentares cumprem este requisito, fornecendo os dados constantes no Gráfico 2. Nos Serviços de Investigação esse número diminui para 42%.

A função promocional é pouco significativa no desenvolvimento dos *websites*.

Significativamente a função instrucional está presente em 40% das Bibliotecas, em consonância com as suas competências. Destacamos, no entanto, que 3 Serviços de Investigação têm um espaço de *FAQ'S* para explicar as competências e informações gerais deste serviço.

Na função de pesquisa (Gráfico 5), cumpre ainda referir que as Bibliotecas possuem, geralmente, apenas a caixa de pesquisa no catálogo.

Em termos de comunicação, poucos serviços de informação fornecem a possibilidade de dar feedback sobre os sites. Quanto à utilização de tecnologias 2.0, a maior parte das Bibliotecas utilizam as redes sociais do parlamento, enquanto apenas 8 Serviços de Investigação o fazem.

Conclusões

Os parlamentos encaram a informação destes dois serviços de forma diferenciada, a Bibliotecas

maioritariamente com subpáginas próprias com apresentação dos serviços e disponibilização de catálogo próprio, o que parece indicar que, apesar da missão especializada destes serviços que restringe a sua ação a um público interno, uma percentagem de Bibliotecas oferece também serviços a público externo, nomeadamente a investigadores. Verifica-se que as Bibliotecas estão de acordo com as linhas orientadoras internacionalmente estabelecidas.

Nos Serviços de Investigação a informação está dispersa em várias subpáginas, o que indicia a sua missão mais funcional, de apoio aos trabalhos parlamentares. Apesar disso, os produtos elaborados neste âmbito são disponibilizados ao público no contexto de uma maior transparência no processo de tomada de decisão.

De uma forma global, podemos afirmar que a maioria das Bibliotecas parlamentares utiliza o seu *website* para o desempenho das suas funções, com a dupla vantagem de divulgação e disponibilização dos seus conteúdos, cumprindo o seu papel de garantia de acesso à informação. No que se refere aos Serviços de Investigação, tal é apenas parcialmente utilizado.

Referências bibliográficas

Amaral, S. A., & Souza, K. M. L. (2008). Funções desempenhadas pelos websites de bibliotecas jurídicas governamentais brasileiras. *Investigación bibliotecológica*, 22(46), 165-186. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0187-358X2008000300008&lng=es&nrm=iso&tlng=pt

IFLAPARL, Anderson, J., Bebbington, S., Brown, A., Engitu, S., Fortier, A., Gassie, L., Heriot, D., Hiyama, C., Kelemen, I., Mazanec, M., Mpundy Mfula, C., Nyagsi, M. H., Scheerer, H., Silveira, J., Valentine, E., Watt, I., Wise, S., & Wood, E. (2022). *Guidelines for Parliamentary Libraries* (3rd ed.). International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). <https://repository.ifla.org/handle/123456789/2000>

Velasquez, D. L., & Evans, N. (2018). Public library Websites as electronic branches: a multi-country quantitative evaluation. *Information Research*, 23(1). <http://informationr.net/ir/23-1/paper786.html#pow11>

ⁱ Disponível em https://www.parlamento.pt/europa/Paginas/Parlamentos_Nacionais_UE.aspx